



GABRIELA SIERVULI BASILIO E SILVA

**AÇÕES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO EM
EMPRESA DE LOGÍSTICA**

LAVRAS – MG

2022

GABRIELA SIERVULI BASILIO E SILVA

**AÇÕES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO EM EMPRESA DE
LOGÍSTICA**

Relatório de estágio supervisionado
apresentado à Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do Curso de
Administração, para obtenção do título de
Bacharel.

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado
Coorientador

LAVRAS - MG

2022

GABRIELA SIERVULI BASILIO E SILVA

**AÇÕES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO EM EMPRESA DE
LOGÍSTICA**

Relatório de estágio supervisionado
apresentado à Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do Curso de
Administração, para obtenção do título de
Bacharel.

APROVADA em 02 de setembro de 2022.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

LAVRAS - MG

2022

AGRADECIMENTOS

Sem dúvidas, a aprovação na universidade foi um dos momentos mais especiais da minha vida. É um daqueles momentos em que a sensação se eterniza e é possível se lembrar como se fosse agora.

Gostaria de agradecer aos meus pais e irmãs, por nunca deixarem de me apoiar e acreditar nos meus sonhos, sendo fundamentais para essa conquista.

À minha avó Cecília e avô Geraldo, por serem meu maior exemplo de superação, amor e garra. Vocês me inspiram e me motivam todos os dias.

Ao meu namorado Guilherme por todo apoio, companheirismo e parceria.

Ao longo desses quatro incríveis anos, tive o privilégio de fazer amizades que levarei para sempre. Aos meus queridos amigos do TNPG, saibam que vocês tornaram essa jornada mais leve e divertida, sempre serei grata.

À Atlética Falcone por ter sido a melhor experiência da minha graduação, me ensinando, me fazendo crescer e me mostrando a importância do trabalho em equipe.

Aos queridos professores, por se dedicarem com tanta excelência a essa profissão que é a base e a sustentação de todas as outras, meu muito obrigado por se dedicarem diariamente para oferecer o seu melhor, construindo uma sociedade mais justa através da educação.

Às empresas Arco Educação e a Expresso Nepomuceno que foram minha experiência de estágio durante a graduação, obrigada pelos ensinamentos e por me desenvolverem como pessoa e profissional.

Obrigada!

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo descrever as atividades realizadas durante a experiência de estágio supervisionado na empresa Expresso Nepomuceno, empresa atuante no setor logístico e com sede principal na cidade de Lavras, Minas Gerais, com duração de 960 horas. A empresa foi fundada no ano de 1959 pelo Sr. Agnaldo de Souza e embora hoje esteja presente em mais de 60 cidades do país e atuando em mais de oito segmentos, ainda é uma empresa com forte base familiar, que marcam a cultura e valores vividos na empresa. Durante a realização do estágio, as atividades foram desenvolvidas no setor de gestão de pessoas com foco na área de Treinamento e Desenvolvimento, com destaque para o desenvolvimento de dois grandes projetos: onboarding de novos colaboradores e realização de um evento para o time de gestão de pessoas. Como sugestões de melhorias, é importante que a área de gestão de pessoas tenha mais espaço para inovação e se dedique em aplicar boas práticas e ações do mercado atual. Com isso, pode-se concluir que o período de estágio e as experiências relatadas foram altamente produtivas e as expectativas foram superadas com as entregas, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária. Além disso, muitas melhorias na rotina da área puderam ser implementadas através dos resultados alcançados com o estágio.

Palavras-chave: Gestão de pessoas. *Onboarding*. Evento.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 - Linha do tempo..... | 09 |
| Figura 2 - Estados com presença da empresa..... | 10 |
| Figura 3 - Logomarca da empresa..... | 11 |
| Figura 4 - Organograma da área de T&D..... | 13 |
| Figura 5 - Identidade visual do projeto de <i>onboarding</i> | 16 |
| Figura 6 - Manual do novo colaborador..... | 17 |
| Figura 7 - Divulgação do projeto..... | 18 |
| Figura 8 - Kit de boas vindas..... | 20 |
| Figura 9 - Cordão de identificação..... | 23 |
| Figura 10 - Identidade visual das multis..... | 24 |
| Figura 11 - Cenário de gravação..... | 25 |
| Figura 12 - Estrutura de gravação..... | 25 |
| Figura 13 - Cronograma do evento..... | 27 |
| Figura 14 - Kit dos participantes..... | 28 |
| | |
| Quadro 1 - Atividades realizadas..... | 14 |

SUMÁRIO

| | |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 7 |
| 2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO | 8 |
| 2.1. História - Expresso Nepomuceno | 8 |
| 2.2. Expresso Nepomuceno hoje | 9 |
| 2.3. Missão, Visão e Valores | 11 |
| 2.3.1 Missão | 11 |
| 2.3.2 Visão | 11 |
| 2.3.3 Valores | 11 |
| 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | 14 |
| 4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS | 15 |
| 4.1. Projeto de Onboarding | 15 |
| 4.1.1 Manual do novo colaborador | 16 |
| 4.1.2 Lançamento do projeto de onboarding | 17 |
| 4.1.3 Integração de novos colaboradores | 18 |
| 4.1.4 Kit de boas vindas | 19 |
| 4.1.5 Pesquisas de satisfação | 20 |
| 4.1.6 Treinamentos introdutórios | 22 |
| 4.1.7 Encerramento do período de experiência | 22 |
| 4.2. Evento Multis de RH | 23 |
| 4.2.1 Local e transmissão | 24 |
| 4.2.2 Cronograma | 26 |
| 4.2.3 Kit de participantes | 27 |
| 5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS | 29 |
| 6 CONCLUSÃO | 30 |
| REFERÊNCIAS | 31 |

1 INTRODUÇÃO

Segundo Marchetti e Ferreira (2012), a globalização acentuou a importância de sofisticação nos serviços logísticos, aumentando a necessidade de operacionalização da cadeia de suprimentos. Nesse sentido, a logística assume um papel importante na determinação do nível de competitividade das empresas nacionais, sendo a principal função da logística tornar processos mais eficientes desde a armazenagem até a entrega.

E quando abordamos as atividades e funcionamentos das organizações, não podemos deixar de frisar que são constituídas de pessoas. Segundo Lacombe (2017), as organizações representam um dos elementos mais importantes da nossa sociedade, mas elas só existem porque as pessoas agem, tomam decisões, constroem e atingem os objetivos comuns.

Nesse sentido, o administrador exerce uma importante função em selecionar, treinar e integrar equipes de alto impacto, buscando estratégias e alternativas na construção de iniciativas de desenvolvimento de time, sendo fundamentais para colaboradores mais engajados e produtivos.

Como disciplina obrigatória do curso de Administração, o estágio supervisionado constitui-se uma importante vivência prática para formação e preparação dos profissionais ao mercado de trabalho, constituindo assim um componente capaz de complementar a teoria recebida no curso acadêmico (UFLA, 2018). De acordo com o art. 1º da Lei nº 11.788, de 25 de Setembro de 2008, (BRASIL, 2018 p. 1):

Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

O presente trabalho tem como objetivo apresentar e analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado na empresa Expresso Nepomuceno na área de gestão de pessoas, mais especificamente no time de treinamento e desenvolvimento.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O local de realização do estágio foi na matriz da empresa Expresso Nepomuceno, situada na cidade de Lavras, Minas Gerais. A empresa foi fundada em 1959 e hoje figura entre as 10 melhores empresas logísticas do país, atuando nos segmentos automotivo, florestal, sucroenergético, químico, petroquímico, alimentos e bebidas, agronegócio, indústria geral e locação.

2.1. História - Expresso Nepomuceno

A história da empresa tem início com o Sr. Agnaldo de Souza, natural da cidade de Ijaci, que no dia 1 de junho de 1959 partiu de Santos Antônio do Amparo com destino ao porto de Santos transportando café. Após alguns meses de trabalho, tendo um cunhado como sócio, Agnaldo comprou uma transportadora desativada na cidade de Nepomuceno, fundando a Expresso Nepomuceno.

Em junho de 1960, a sociedade foi desfeita e o Sr. Agnaldo comprou um novo caminhão para iniciar as atividades da empresa. As viagens eram realizadas sozinho transportando café, farelo, pedra, calcário e cal para São Paulo e trazendo carga fracionada para Nepomuceno e região.

Em 1966 montou o primeiro escritório em Lavras, assumindo o transporte de toda a produção da unidade da Matarazzo em Lavras. Os anos 70 chegaram em um período de baixa no setor de transportes, e foi quando Tânia Mara de Souza passou a ajudar o pai na empresa, reorganizando as atividades e fazendo a empresa voltar a crescer. No final dos anos 70, outros dois filhos se juntaram à equipe, Agnésio Carvalho de Souza e Agnaldo de Souza Filho.

Nesse momento, a empresa já estava mais preparada e em fase de expansão, e a carga fracionada ainda era a principal atividade realizada pela empresa.

Em 1985, um grande fabricante de autopeças se instalou em Lavras, o que possibilitou que todo o transporte de produção de Lavras até a matriz fosse realizada pela Expresso, foi quando a sede da empresa se mudou para o Distrito Industrial e novos colaboradores foram contratados.

Um marco importante para a empresa foi a conquista de sua primeira certificação ISO 9000 em 1997 graças ao trabalho de Kênia Aparecida de Souza Paes Leme e Júlio César Paes Leme, filha e genro do Agnaldo, que agregaram na área de faturamento e qualidade.

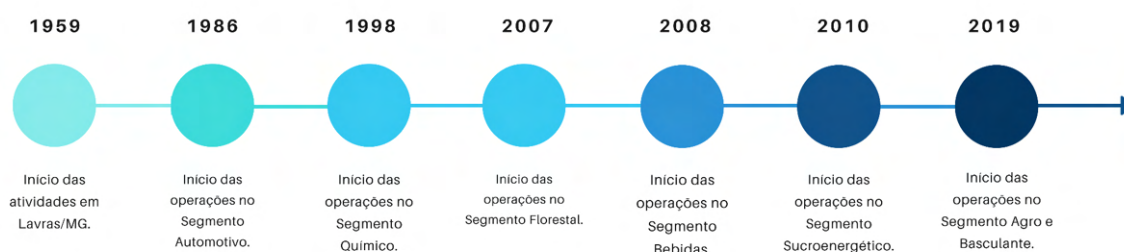
Assim, a empresa chega nos anos 2000 com uma grande estrutura física e operacional,

garantindo um crescimento acelerado e rápida expansão para outras cidades e entrada em diversos segmentos logísticos.

A empresa se consolidou de forma influente no segmento automotivo, o que permitiu grande expansão para outras cidades do país, alcançando mais clientes e proporcionando mais empregos. Além disso, a partir de 2006 a Expresso Nepomuceno adquiriu o Posto Castelo na Rodovia Fernão Dias, construindo um ponto de apoio para motoristas e caminhões.

Rapidamente, a expansão para outros segmentos aconteceu, como o florestal em 2007 e de alimentos e bebidas em 2008, além de outros segmentos e certificações conquistadas nos últimos anos, a Figura 1 representa a evolução nos segmentos ao longo dos anos.

Figura 1 - Linha do tempo dos segmentos.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

2.2. Expresso Nepomuceno hoje

A Expresso Nepomuceno está presente hoje em 12 estados brasileiros conforme representado na Figura 2, contando com mais de 65 filiais e pontos de apoio, mais de 6.300 colaboradores e 7780 equipamentos e veículos. Foi considerada segundo reportagem 'Maiores e Melhores do Transporte OTM' como uma das 10 melhores empresas de logística do país.

Figura 2 - Estados com presença da empresa.



Fonte: Dados do estágio (2022).

Atualmente, a empresa conta com 6347 colaboradores espalhados em todo o Brasil. E as áreas são organizadas em:

Administrativo: engloba as áreas de Marketing, Vendas, Gestão de Pessoas, Manutenção, Financeiro, Tecnologia, Segurança, Qualidade.

Operacional: Armazém, carregamento, suprimentos e demais áreas operacionais.

Motoristas: motoristas de todas as categorias.

O corpo de diretores da empresa é composto por:

CEO - Agnaldo de Souza Filho

Diretor de operações - Agnésio Carvalho de Souza

Diretor financeiro - Ricardo Braghiroli

Diretor de gestão de pessoas e qualidade - Gustavo Pereira Costa Andrade

Ao longo dos últimos anos, a Expresso passou por uma grande mudança em sua identidade visual, que agora tem uma logomarca mais moderna, como pode ser visto na Figura 3.

Figura 3 - Logomarca da empresa.



Fonte: Dados do estágio (2022).

2.3. Missão, Visão e Valores

A missão, visão e valores da empresa diz respeito a cultura que é disseminada e vivida no dia a dia, refletido em ações e norteando a tomada de decisões estratégicas. Se bem aplicado, são fundamentais para que a empresa tenha sucesso e seus resultados sejam alcançados.

Por ser uma empresa com base familiar, a cultura da empresa é representada nos valores, tendo muito fortemente termos como “família Expresso Nepomuceno” utilizados no dia a dia.

A seguir estão as definições da Expresso Nepomuceno:

2.3.1 Missão

Oferecer as melhores soluções logísticas aos nossos clientes, com excelência na gestão de pessoas, processos e segurança, contribuindo com o desenvolvimento da sociedade e gerando valor aos acionistas.

2.3.2 Visão

Se consolidar de forma sustentável como a melhor entre as maiores empresas de logística do Brasil.

2.3.3 Valores

- Respeitamos as pessoas, suas diferenças e enxergamos a cooperação como um

diferencial para o crescimento.

- Valorizamos pessoas com atitude de dono e que lideram pelo exemplo.
- Cuidamos e não medimos esforços para garantir a segurança em todos os âmbitos das nossas atividades.
- Honramos nossos compromissos e construímos parcerias baseadas na confiança.
- Buscamos incansavelmente a eficiência pelas melhorias de processo e promovendo inovação.
- Visamos resultados sustentáveis nos pilares econômico, social e ambiental.
- Seguimos rumo à excelência através da simplicidade e objetividade das nossas ações.

2.4. Gestão de pessoas

O departamento de gestão de pessoas é dividido em quatro grandes áreas, sendo elas: Treinamento e desenvolvimento; Benefícios e folha de pagamento; Remuneração; Recrutamento e Seleção. As quatro áreas são gerenciadas por supervisores, e possuem centralizado na cidade de Lavras as decisões mais estratégicas e direcionais que englobam as filiais e pontos de apoio.

2.4.1 Área de treinamento e desenvolvimento

É fundamental que as organizações saibam a forma adequada de desenvolver seus colaboradores. Assim, é de grande importância que uma área bem estruturada de treinamento e desenvolvimento faça parte da estrutura organizacional de gestão de pessoas.

Segundo Trevelato (2018):

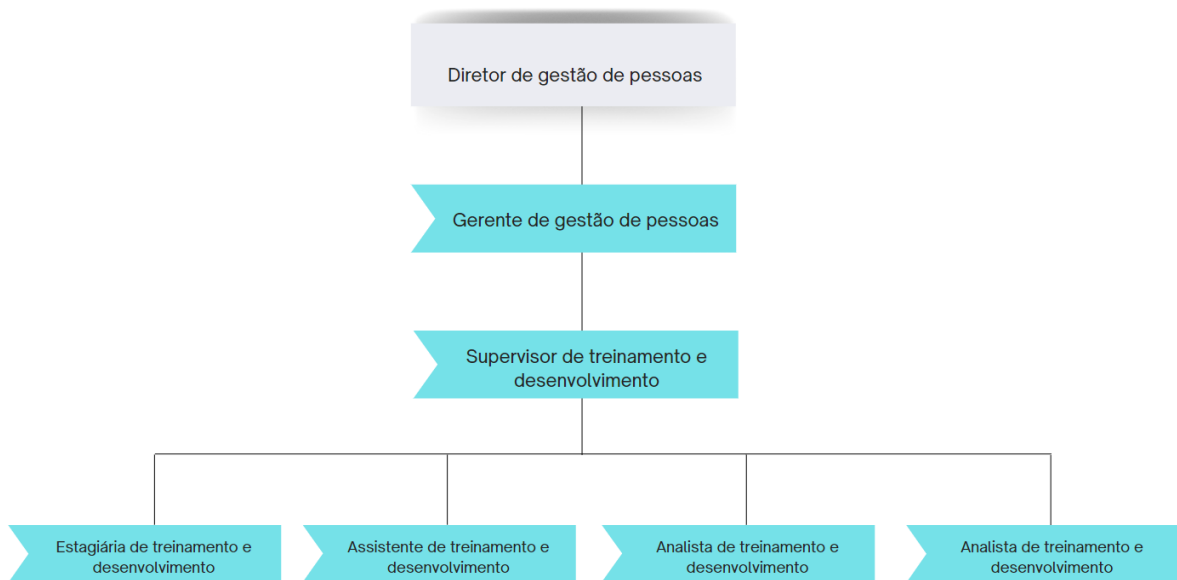
O T&D vem justamente para dar apoio estratégico às empresas, servindo como ferramenta de aperfeiçoamento do desempenho organizacional por excelência. Mas para isso deve enfrentar alguns desafios, como, por exemplo: identificar talentos, treinar e desenvolvê-los, patrocinar a criatividade, valorizar a atitude empreendedora e fomentar avaliações.

Portanto, quando uma empresa possui talentos de alta performance, as ideias são transformadas em ações e novos produtos em curto prazo. Mas para isso, é necessário a

criação de uma cultura que proporcione a importância do desenvolvimento do time.

Na Expresso Nepomuceno, a área de T&D contava com 5 colaboradores, que respondiam para o mesmo supervisor, conforme estrutura representada na Figura 4.

Figura 4 - Organograma da área de T&D.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Expresso Nepomuceno foi realizado entre os dias quinze de setembro de 2020 à um de abril de 2021 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 960 horas totais. O Quadro 1, apresenta quais foram as atividades realizadas durante esse período.

Quadro 1 - Atividades realizadas.

| ATIVIDADES REALIZADAS | DESCRIÇÃO | HORAS TOTAIS |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Projeto de <i>Onboarding</i> | Criação, desenvolvimento e implementação do projeto de <i>onboarding</i> na Expresso Nepomuceno, abrangendo todas as filiais, redes de apoio e contemplando em média 300 colaboradores/mês. | 624 |
| Evento Multis | Realização do evento Multis para capacitar e conectar os colaboradores de RH de toda a empresa. | 336 |
| TOTAL DE HORAS | | 960 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

As duas principais atividades foram executadas em sua totalidade pela estagiária desde o momento de admissão. As duas atividades contemplam rotinas e melhorias da área de gestão de pessoas e desenvolvimento humano, contribuindo para a construção de uma empresa com alta qualidade de talentos.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Este tópico tem por objetivo detalhar as atividades citadas anteriormente. Os projetos desenvolvidos fazem parte do escopo da área de treinamento e desenvolvimento, com foco principal na experiência dos novos colaboradores da organização e no desenvolvimento e alinhamento com os colaboradores da área de gestão de pessoas.

Importante ressaltar que as empresas são corresponsáveis pelo desenvolvimento de seus colaboradores, e uma área destinada a isso é capaz de fomentar uma cultura de treinamento através de ações e aplicações mais efetivas.

4.1. Projeto de *Onboarding*

As constantes mudanças sociais e o mercado de trabalho cada vez mais competitivo são um desafio para a área de gestão de pessoas no momento de recrutar, selecionar e manter os melhores talentos.

Nesse contexto, é muito utilizado os termos integração, acolhimento e *onboarding* para representar a experiência inicial do novo colaborador na empresa. Segundo Mosquera (2002), um programa de *onboarding* eficaz é responsável por ajudar na adaptação dos novos colaboradores, integrando-os e apoiando na assimilação de aspectos culturais e técnicos da rotina, favorecendo um melhor desempenho na organização.

Além disso, a dinâmica e recursos utilizados no projeto precisam estar alinhados com os objetivos da empresa, a fim de se alcançar os resultados esperados.

Para esse projeto, foi desenvolvido uma identidade visual com o objetivo de representar as iniciativas e simbolizar as ações dentro da organização, conforme pode ser visto na Figura 5.

Figura 5 - Identidade visual do projeto de *onboarding*.



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.1.1 Manual do novo colaborador

Para que a experiência dos novos colaboradores fosse encantadora antes mesmo do primeiro dia na empresa, desenvolvemos um manual que era enviado via Whatsapp ou e-mail 3 dias antes do dia de admissão. O objetivo era apresentar a empresa, história, cultura e direcionamentos importantes antes do primeiro dia de trabalho. Esse manual servia como apoio para que os futuros colaboradores não se apresentassem sem nenhuma informação prévia sobre a empresa, e pudesse se familiarizar previamente com nossa cultura.

Todas as informações contempladas no manual e sua estrutura podem ser vistas na Figura 6.

Figura 6 - Manual do novo colaborador.



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.1.2 Lançamento do projeto de *onboarding*

Por se tratar de um novo projeto e novas iniciativas na empresa, fizemos um lançamento do projeto abrangendo todas as filiais e pontos de apoio da Expresso Nepomuceno.

Ao todo, utilizamos 5 imagens de divulgação enviadas via e-mail e 1 vídeo

apresentando a nova jornada dos novos colaboradores. A primeira imagem de divulgação pode ser observada na Figura 7, que anunciava o lançamento do projeto.

Também realizamos reuniões via Teams com duração de 45 minutos com as supervisoras de segmento da Expresso Nepomuceno, com o objetivo de apresentar o projeto, tirar possíveis dúvidas e enviar os materiais necessários para implementação e execução.

Figura 7 - Divulgação do projeto.



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.1.3 Integração de novos colaboradores

Para que o desempenho dos colaboradores seja eficaz é necessário que boas práticas de acolhimento e integração sejam utilizadas, garantido uma adaptação satisfatória para o novo colaborador, buscando sanar dúvidas, promover um ambiente inclusivo e com responsabilidades bem definidas.

Portanto, durante o estágio uma das atividades que ficava sob responsabilidade da estagiária era a de realizar a Integração, nome dado ao primeiro dia dos colaboradores na

empresa. Os novos colaboradores chegavam à empresa por volta de 8h da manhã e eram direcionados para o time de recrutamento e seleção para assinatura dos termos admissionais, após isso, ficavam sob responsabilidade da estagiária para condução das primeiras atividades.

Por volta de 8h30, se iniciava a apresentação institucional com os novos colaboradores, que durava em média 2h e era conduzida pela estagiária.

Com o apoio dessa apresentação, eram conduzidos os seguintes momentos:

1. Boas vindas: Apresentação da estagiária, momento para que todos se apresentassem e realização de uma dinâmica rápida para descontração.
2. Missão, visão e valores da empresa: Esse momento era focado na cultura da organização, apresentando os pilares que a empresa se fundamenta.
3. História da empresa: Nesse momento era apresentado a história da empresa desde sua fundação, apresentando os diversos segmentos atuantes e como estamos hoje.
4. Benefícios: Nesse momento era apresentado todos os benefícios para os novos colaboradores, incluindo salário, plano de saúde, odontológico, entre outros.
5. Regras gerais: Momento para conversar e expor as regras gerais da empresa, como vestimenta, horários, etc.
6. Apresentação do espaço físico da empresa: Momento para realização do tour apresentando todas as salas e locais de maiores acessos no dia a dia.

Ao final da apresentação, era servido um almoço e eles tinham 1h para descanso antes de retornar para a programação da tarde, que ficava sob responsabilidade do gestor de cada área.

4.1.4 Kit de boas vindas

Antes da criação do projeto, nenhum item era entregue aos novos colaboradores em seu primeiro dia. Com o projeto de *onboarding*, criamos um kit que cada colaborador recebia no momento que chegava a empresa, que consistia em 1 copo com canudo, 1 bloco de notas, 1 caneta, 1 adesivo, 1 crachá com foto, 1 folder de boas vindas e 1 flyer de informações gerais da empresa conforme apresentado na Figura 8.

Para futuros kits, sugiro que seja feito uma versão personalizada por função, com itens que sejam aplicáveis na rotina de cada colaborador da empresa.

Figura 8 - Kit de boas vindas.



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.1.5 Pesquisas de satisfação

Ao longo da trajetória dos novos colaboradores, eles respondiam a 3 pesquisas de satisfação para mensuração das expectativas e experiência no período de onboarding na empresa, que eram aplicadas ao final do primeiro dia, aos 45 dias e 90 dias de trabalho. As pesquisas eram disponibilizadas via Google formulários e estão descritas abaixo:

4.1.5.1 Pesquisa dia 1:

1. E-mail:
2. Qual a sua função?
3. Você se sentiu bem acolhido(a) pelo time durante o dia 1?

- Sim
- Não
- Mais ou menos

4. O que você mais gostou no dia 1 de integração?
5. O que você acha que poderia ter sido diferente no dia 1 de integração?
6. Em uma escala de zero a dez, pela sua experiência até agora, quanto você recomendaria a Expresso Nepomuceno para um amigo trabalhar?

4.1.5.2 Pesquisa dia 45 e 90:

1. E-mail
2. Qual a sua função?
3. De forma geral, qual seu grau de satisfação na função até agora?
 - Muito Satisfeito
 - Satisfeito
 - OK
 - Insatisfeito
 - Muito Insatisfeito
4. De forma geral, qual seu grau de satisfação na Expresso até agora?
 - Muito Satisfeito
 - Satisfeito
 - OK
 - Insatisfeito
 - Muito Insatisfeito
5. Qual a sua satisfação com o acompanhamento do(a) seu(sua) gestor(a) até agora?
 - Muito Satisfeito
 - Satisfeito

- () OK
- () Insatisfeito
- () Muito Insatisfeito

6. O que você mais gostou nos seus 45 dias?
7. O que você acha que pode ser diferente daqui pra frente?
8. Em uma escala de zero a dez, pela sua experiência até agora, quanto você recomendaria a Expresso Nepomuceno para um amigo trabalhar?

4.1.6 Treinamentos introdutórios

A partir do primeiro dia na empresa, todos os colaboradores eram matriculados em treinamentos realizados pela AEN - Academia Expresso Nepomuceno, e recebiam um certificado de conclusão de cada treinamento via e-mail corporativo.

Eles eram matriculados nos seguintes cursos:

- Relacionamento interpessoal: Objetivo de refletir sobre as relações interpessoais no ambiente de trabalho envolvendo temas como escuta ativa, comunicação, empatia e ética. Carga horária de 3 horas.
- Cultura organizacional: Objetivo de expor a trajetória, história e cultura da empresa, com foco na missão, visão e valores vividos diariamente. Carga horária de 2 horas.
- Inteligência emocional: Objetivo de apresentar aos colaboradores como autogerir suas emoções e expressá-las de maneira satisfatória. Carga horária de 6 horas.

Aqui, uma melhoria que pode ser implementada é que seja realizada uma trilha específica por colaborador, que faça sentido de acordo com a função que ele irá desempenhar na empresa.

4.1.7 Encerramento do período de experiência

Durante o período de experiência, os novos colaboradores utilizavam um crachá na cor laranja e azul conforme a Figura 9, evidenciando que eram novos da empresa, o que favorece trocas e conversas com outros colaboradores no dia a dia. Ao se concluir os 90 dias de período de experiência, era realizado um café da tarde e palestra com todos os novos colaboradores efetivos onde acontecia a troca dos cordões e uma conversa aberta sobre a

experiência até o momento.

Era uma tarde que favorecia a troca de feedbacks e o momento de reconhecimento dos novos colaboradores por parte da liderança.

Figura 9 - Cordão de identificação



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.2. Evento Multis de RH

A área de gestão de pessoas tem um papel fundamental no desenvolvimento estratégico das empresas, por ser um propulsor de desenvolvimento e alcance de metas e objetivos da empresa. Dessa forma, segundo Varão (2009) é necessário que os profissionais estejam preparados para as constantes mudanças, portados de flexibilidade, dinamismo e proatividade, que são aspectos que podem ser desenvolvidos.

Pensando nisso, na Expresso Nepomuceno os colaboradores que fazem parte do time de gestão de pessoas são chamados de “multis”, termo utilizado para definir pessoas responsáveis por diferentes escopos e que são fundamentais nas iniciativas de desenvolvimento e engajamento dos times.

Anualmente, é realizado um evento denominado “Multis” (Figura 11) voltado para esse público, com o objetivo de trazer conteúdos relevantes para o desenvolvimento dos participantes. Nesta edição, a estagiária fez parte do time responsável pela estruturação e idealização dos temas e efetividade do evento que será detalhado a seguir.

Em 2020, o evento foi realizado nos dias 18,19 e 20 de agosto com o tema: Pessoas, conexão e engajamento.

Figura 10 - Identidade visual das multis.



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.2.1 Local e transmissão

Diante da pandemia da COVID-19, o melhor formato para realização do evento foi através de uma live via youtube, onde os colaboradores assistiram em tempo real as palestras e interagem com os palestrantes via chat.

As gravações e estrutura foram montadas em uma sala no SEST Senat, sendo a decoração e estrutura audiovisual terceirizada para a realização do evento como pode ser visto na Figura 11.

Figura 11 - Cenário de gravação.



Fonte: Dados do estúdio (2022).

Participaram presencialmente do momento alguns colaboradores e profissionais externos, que apoiaram na condução e planejamento técnico da transmissão, conforme Figura 12 que mostra os bastidores do evento, sendo eles:

- 3 funcionários de gestão de pessoas para suporte e acompanhamento do chat.
- 3 pessoas terceirizadas para gravação e suporte técnico.
- 4 a 5 funcionários responsáveis pela condução e interação com o público.
- Além disso, convidados externos faziam parte das palestras.

Figura 12 - Estrutura de gravação.



Fonte: Dados do estúdio (2022).

4.2.2 Cronograma

Na idealização do cronograma do evento, foram sugeridos temas relevantes pensando no contexto atual que a empresa estava inserida, além de temas específicos para a área de gestão de pessoas, que eram fundamentais para alinhamento estratégico de todas as participantes do evento. A seguir segue detalhamento de todas as rodas de conversa realizadas conforme demonstrado na Figura 13 e detalhadas a seguir:

- Abertura: Momento informal e descontraído para ouvir as participantes, promover engajamento e alinhamento de expectativas.
- Sou multi! O que eu faço? Momento com o diretor de gestão de pessoas para alinhamento de escopo das multis e ponderações importantes a respeito de responsabilidades e alinhamentos futuros.
- Coffee break: Momento destinado para pausa.
- Eu sou a Expresso Nepomuceno: Momento com o BP da área de gestão de pessoas para uma conversa sobre cultura e valores.
- Minha realidade: Momento com as supervisoras de gestão de pessoas apresentando seus principais desafios, projetos e expectativas para os próximos meses.
- Competência não tem sexo: Momento para falar sobre diversidade e inclusão e representatividade dentro do setor de transportes.
- Sobrevivi, e agora? Momento com convidados da Universidade Federal de Lavras para falar sobre a pandemia e expectativas para o futuro.
- O nosso cliente mais importante: Momento com os diretores Ricardo e Agnésio para falar sobre os colaboradores da Expresso Nepomuceno, enfatizando que dentro da empresa os colaboradores são o fator mais importante.

Figura 13 - Cronograma do evento.



Fonte: Dados do estágio (2022).

4.2.3 Kit de participantes

Para garantir que os participantes estariam engajados apesar da ausência do contato físico durante o evento, foi criado um kit personalizado que foi enviado via correios para cada filial da Expresso Nepomuceno, como mostra a Figura 14.

O kit contava com os seguintes itens:

- 1 caixa;
- 1 caneca;
- 1 caderno;
- 1 camiseta;
- 1 caneta;
- 1 mensagem de boas vindas;
- 2 sachês de café para os momentos de coffee break;
- 1 pacote de pipoca para acompanhamento das rodas de conversa.

Todo o processo de envio e preparação dos kits foi realizado na cidade de Lavras e as

encomendas foram realizadas pela estagiária, onde realizou-se uma pesquisa dos melhores preços e fornecedores para a compra dos materiais.

Figura 14 - Kit dos participantes.



Fonte: Dados do estágio (2022).

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

A Expresso Nepomuceno é uma empresa muito consolidada e experiente em seu setor de atuação, mas apesar disso observei que na área de gestão de pessoas existem alguns fatores que podem ser melhorados para alcançar uma maior diversidade e alta performance de talentos na empresa.

Em relação ao projeto de *onboarding*, é preciso uma atenção maior quando se planeja o projeto a longo prazo. Como a empresa possui diversas filiais e pontos de apoio, a comunicação e disseminação das iniciativas acaba se perdendo diante da dificuldade de contato direto com as multis envolvidas. Portanto, é fundamental uma rotina de validação, conversas mais frequentes e preparo do envio dos materiais necessários com antecedência para garantir uma efetiva realização do projeto.

Além disso, eu acredito que as iniciativas propostas e implementadas atendem o cenário atual da empresa, mas futuramente é necessário pensar na raiz de alguns problemas que impactam na experiência dos novos colaboradores, como por exemplo o processo de recrutamento e seleção, pois nesse processo não existe uma padronização das etapas e alinhamento claro com os gestores da vaga, o que impacta diretamente na experiência dos candidatos e novos colaboradores desalinhados culturalmente e com as atividades da função.

Em relação ao evento multis, acredito que ele é uma iniciativa fundamental no engajamento dos colaboradores de gestão de pessoas, pois ficou evidente a empolgação das participantes, então é importante que aconteça de forma anual para estreitar as relações e propiciar a conexão entre as diversas filiais.

Para os próximos eventos, sugiro que as participantes tenham mais voz ativa e sejam também protagonistas dentro das palestras e ações, e não apenas ouvintes. Em alguns momentos percebi que a realidade do que estava sendo passado não se aplicava na prática a todas as filiais, o que causava certo desconforto nos ouvintes.

Além disso, com a melhoria do cenário da COVID-19, sugiro que o evento seja realizado de forma presencial como foi no ano de 2019.

6 CONCLUSÃO

A realização do estágio foi um grande marco pessoal e profissional fornecido pela universidade. O curso de administração nos permite uma vivência aprofundada nos conhecimentos teóricos do curso e com o estágio essa atuação foi vivenciada através da rotina com grande conexão em diferentes áreas da Expresso Nepomuceno.

Durante o estágio, foi possível desenvolver *hard skills* como processos de entrevista, atividades operacionais de contratação de colaboradores, apoio em auditorias internas, desenvolvimento e criação de treinamentos e ações de engajamento para os colaboradores. Além disso, diversas habilidades interpessoais puderam ser desenvolvidas, como comunicação, escrita, gestão de conflitos e relacionamento interpessoal, que foram essenciais para a trajetória na área de gestão de pessoas e meu desenvolvimento como profissional.

Liderar o projeto de *onboarding* e estar na equipe de organização do evento multis exigiu grande planejamento e gestão do tempo para que tudo ocorresse conforme o planejado. Foi necessário desenvolver muita resiliência para lidar com os imprevistos e conflitos durante a execução das atividades.

A área de gestão de pessoas é essencial para a construção de uma empresa sustentável e fortalecida a longo prazo, e através dessa experiência ficou nítido os diferentes escopos e possibilidades dentro da área, onde comemorei após 8 meses de estágio a efetivação na empresa.

Para finalizar, gostaria de agradecer ao meu supervisor, colegas de equipe e professores que me apoiaram durante a experiência na Expresso Nepomuceno, sem dúvidas finalizei esse ciclo com muita alegria e satisfação com o trabalho realizado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n. 11.788, de 25 de setembro de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.** 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em: 01 de agosto de 2022.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos.** 2. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2017.

MARCHETTI, Dalmo dos Santos; FERREIRA, Tiago Toledo. **Situação atual e perspectivas da infraestrutura de transportes e da logística no Brasil.** In: **BNDES 60 anos: perspectivas setoriais.** Rio de Janeiro, 2012. p. 232-270.

MOSQUERA, Pilar. **Integração e Acolhimento: gestão de recursos humanos - contextos, processos e técnicas.** In: Editora Rh. Lisboa, 2007. p. 301-324.

TREVELATO, Eunice *et al.* **A obtenção de vantagem competitiva através do treinamento e desenvolvimento de pessoas.** In: Revista Científica. Unilago, 09 nov. 2018. p. 1-8.

UFLA - Universidade Federal de Lavras. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração.** Lavras, 2018. p. 1-85.